

VALORACIÓN DEL DESGASTE LABORAL COMO RIESGO PSICOSOCIAL

ASSESSMENT OF BURNOUT PSYCHOSOCIAL RISK AS

Marianna Barrios León^{1,*}, Ruth Illada¹

RESUMEN

El desgaste laboral es una sensación compleja, integrada por síntomas físicos y psíquicos, que ubica a quien la percibe desde sentirse bien hasta estar exhausto. Y es producto de la sinergia multifactorial del sistema interactuante y del propio ser, que determina la disposición para realizar alguna tarea que puede repercutir en la productividad organizacional. Por eso esta investigación tiene como objetivo diseñar un instrumento para medir el desgaste percibido. En este sentido, se aplicó el análisis de componentes principales para determinar las dimensiones del desgaste, realizándose entrevistas estructuradas, focalizadas al personal (26 personas) de una industria manufacturera. La aplicación del instrumento permitió identificar las dimensiones que intervienen directamente en el desgaste laboral: Equilibrio trinomial, Adaptación al trabajo, Carga laboral, Control de exigencias, Contribución a la organización, Disposición al trabajo, Aptitud laboral, Armonía interpersonal.

Palabras Clave: Desgaste laboral, organización, Burnout

ABSTRACT

Work Exhaust is a complex sensation, composed of physical and psychological symptoms, which places the perceiver from feeling good to exhaustion, and product synergy is multifactorial interacting system and the self, which determines the disposition to perform some task that can impact organizational productivity, so this research is to design an instrument to measure perceived exhaust. In this sense, we applied principal component analysis to determine the dimensions of the exhaust, performing structured interviews focused staff (26 people) in a manufacturing industry. The application of the instrument identified dimensions directly involved in work exhaust, these are: Balance trinomial, Adaptation to work, Workload, control requirements, contribution to the organization, layout work, work aptitude, interpersonal harmony

Keywords: Work exhaust, organization, Burnout.

¹Dpto. de Ingeniería de Métodos. Escuela de Ingeniería Industrial. Facultad de Ingeniería. Bárbula, Universidad de Carabobo. Estado Carabobo. Valencia. Venezuela.

*Autor para correspondencia: marianna.barrios@gmail.com

INTRODUCCIÓN

Como se señala en Barrios (2012), las interacciones existentes entre los componentes organizacionales, las habilidades del trabajador, la sinergia de las relaciones laborales y las condiciones de trabajo, entre otros; ocasionan que los empleados desarrollen desgaste laboral, y por ende, disminución de los niveles de productividad.

El efecto del desgaste a nivel organizacional ha dado apertura a la valoración del desempeño del personal, por ser determinante en la ejecución de las actividades. Además se relaciona con la aparición de enfermedades como: trastornos músculo-esqueléticos, depresión, trastornos psiquiátricos, etc. (Martín et al., 2007); que a su vez limitan la asignación de la carga de trabajo, el logro de los objetivos organizacionales y la consecución de los niveles de productividad fijados.

El Síndrome de Burnout representa uno de los niveles del desgaste laboral asociado a su estado crónico, afectando a profesionales de diversas ramas; definiéndolo como: la sensación de alteración del equilibrio del organismo ocasionada por la percepción que tiene el individuo sobre los estresores asociados al sistema de trabajo y condicionada por la capacidad de respuesta que éste presente (Balseiro, 2010).

Por lo antes expuesto, esta investigación busca identificar los factores que tienen incidencia directa sobre el desgaste laboral que experimenta el personal que trabaja en el sector manufacturero.

El cuerpo principal de este documento se estructura en tres secciones: la primera, donde se hace referencia a la metodología llevada a cabo; y la segunda, que corresponde a la revisión bibliográfica y, por último, se explica el desarrollo y los resultados de la aplicación del instrumento propuesto para medir el desgaste laboral.

MATERIAL Y MÉTODOS

De acuerdo a la profundidad con la cual se abordó el problema, este estudio se desarrolló bajo una investigación de tipo documental y explicativa (Hurtado, 2000), pues busca identificar y evaluar la relación entre las variables que intervienen en el desgaste laboral. Asimismo, se complementó la investigación con un estudio de campo no experimental (Balestrini, 2001), pues el comportamiento de las variables en estudio es tomado de su ambiente natural sin manipulación intencional de las mismas.

Como antecedentes de esta investigación se deben mencionar cuatro aplicaciones previas del instrumento denominado Maslach Burnout Inventory (MBI) (Maslach & Jackson, 1981), el cual fue adaptado por las autoras al sector industrial venezolano. Estos estudios previos y la revisión documental, permitieron seleccionar aquellas variables con mayor influencia en la sensación de desgaste laboral.

Con base en las variables seleccionadas se identificaron los indicadores que las agrupaban. Se formularon los ítems para cada variable (cada indicador presenta tantos ítems como variables asociadas), y se procedió a la validación de expertos en las siguientes áreas: Dirección de empresas y políticas públicas, Psicología, Psiquiatría, Salud Mental, Resiliencia, Medicina Interna, Medicina Ocupacional, Calidad de Servicio y Ergonomía.

Los variables o factores clave seleccionados en el desgaste laboral son los siguientes:

- Horario de trabajo (duración y turno)
- Condiciones de trabajo (iluminación, ruido, temperatura)
- Características individuales y familiares (Edad, sexo, estado civil, aptitud física, nivel de formación, número de hijos)
- Demanda cognitiva (complejidad, atención, apremio de tiempo)
- Capacidad de control
- Clima y estructura organizacional (relación con el mando, comunicación)
- Toma de decisiones
- Ambigüedad del rol
- Antigüedad en el puesto
- Nivel de productividad requerido
- Aspectos psicosociales (iniciativa, relaciones interpersonales, satisfacción laboral)

Los estudios sobre el desgaste laboral se asocian generalmente al sector salud y al sector educación, pero sus repercusiones en el sector industrial son de importancia para evaluar el desempeño del personal, entre otros aspectos; por esta razón, para recabar la información se partió de un estudio bibliográfico, y con la aprobación por parte de una empresa (procesadora de aluminio) y sus trabajadores se realizaron 26 entrevistas estructuradas, con el fin de registrar las percepciones de los mismos con respecto a los elementos que inciden en el desgaste laboral. Esto permitió diseñar un instrumento de medición del nivel de desgaste, con el que posteriormente se identificaron las dimensiones fundamentales, usando para ello el método de extracción de factores denominado análisis de componentes principales, así como la rotación por el método de normalización de varimax con káiser.

RESULTADOS

Para una mejor interpretación del estudio se presenta, en primer lugar, una breve revisión documental con la respectivas interpretaciones y aportes propias de las autoras.

Breve Revisión Documental

Como bien es conocido, el capital humano es el recurso primordial en toda organización, y su evaluación cobra aún más interés cuando se ven comprometidos los niveles de productividad a causa de elementos que desencadenan desgaste profesional en sus diferentes niveles, uno de ellos la fatiga.

Por ejemplo, Grandjean (2001), expone que la palabra “fatiga” se utiliza para indicar diferentes condiciones que causan disminución de la resistencia y de la capacidad de trabajo, encontrándose en el campo de la fisiología la diferenciación entre la fatiga muscular y la fatiga general, siendo la primera un fenómeno doloroso agudo localizado en los músculos, y, la segunda, la disminución del deseo de trabajar. Por esta razón se denomina también “fatiga psíquica” o “fatiga nerviosa”.

Balseiro (2010) complementa las definiciones anteriores incorporando el proceso cognitivo, al señalar que la fatiga es el agotamiento corporal o mental que se produce como consecuencia de un trabajo o esfuerzo, que implica la falta de energía y motivación, y supone un debilitamiento progresivo de la capacidad de resistencia.

Por su parte, Freudemberger (2001), con un enfoque más amplio, entrega una mayor visión sobre la fatiga cuando señala que ésta es una forma de estrés, que se presenta como una sensación de deterioro y cansancio progresivo con eventual pérdida completa de energía, a menudo acompañado por una falta de motivación. Este autor la conceptualiza como una

sobrecarga que tiende, a lo largo del tiempo, a afectar las actitudes, el estado de ánimo y la conducta general.

En este mismo orden de ideas, Barbado et al. (2006), señalan que la fatiga crónica es una enfermedad compleja, de etiología desconocida, que se caracteriza por la presencia de fatiga (física y mental), intensa, debilitante y grave, que persiste seis o más meses y de carácter oscilante y sin causa aparente específica. Interfiere con las actividades habituales, no disminuye con el reposo, empeora con el ejercicio y se asocia a manifestaciones sistémicas generales, físicas y neuropsicológicas; coincidiendo con Balseiro (2010) y Gil-Monte (2006), en que es una respuesta al estrés sostenido.

Ahora bien, dentro del contexto laboral, Martín et al., (2007) refiere que la fatiga guarda relación con la percepción que tienen los trabajadores sobre los factores psicosociales de su entorno laboral. Los empleados fatigados perciben su entorno laboral de modo más adverso, con menor apoyo social, menores recompensas, menor control sobre su trabajo y mayores demandas cognitivas.

Las investigaciones coinciden en que la generación de fatiga, a partir de las condiciones de trabajo, también obedece a la posibilidad que el trabajador tenga para controlarlas. Aquellas condiciones que sobrepasen la posibilidad de control por parte del trabajador, se transformarán en riesgos y en estresores, exigencias o demandas psicológicas; es decir, en elementos que potencialmente pueden generar una respuesta de estrés en el trabajador. Dependiendo de su experiencia e interpretación, sobrellevará aquellas cosas que no le afecten y responderá a aquellas que le signifiquen una molestia, un reto o un conflicto, lo que se transformará en estrés vivido. En ese momento, y dependiendo de las condiciones particulares del trabajador y de la restricción del medio circundante, el individuo hará uso de recursos para disminuir el contacto con el estrés, buscando espacios de descanso o relajamiento.

En las definiciones anteriores de fatiga se encuentra coincidencia entre los autores, al expresar que ésta es una consecuencia del estrés generado por exigencias que el individuo no puede controlar, debido a su propia percepción del medio y/o de los elementos interactuantes en el sistema. En otras palabras, situaciones que pueden desencadenar fatiga en una persona no necesariamente la generen en otra; habría entonces que establecer un rango bajo el cual las condiciones del medio pueden ocasionar este efecto, por lo que es pertinente interrogarnos sobre cuáles serían los factores que influyen en los diferentes niveles del desgaste, entendiéndose que se trata de un escala que en sus rangos superiores aparecería la fatiga crónica y, en caso extremo, el Síndrome de Burnout.

Lo anterior también sugiere que el crecimiento que ha tenido el individuo a nivel personal, el medio en el cual se desenvuelve comúnmente tanto en el trabajo como en el hogar, la perspectiva que tenga de la vida, las situaciones que ha afrontado, entre otros factores, pueden dar una tendencia de cómo éste enfrenta situaciones de conflicto o de altas exigencias. Por tanto sería conveniente definir algunos de estos rasgos para poder compararlos con un estándar de exigencia que se tenga preestablecidos para un puesto de trabajo.

Se puede definir entonces el desgaste laboral como: ***la sensación de alteración del equilibrio del organismo, ocasionada por la percepción que tiene el individuo sobre los estresores asociados al sistema de trabajo y condicionada por la capacidad de respuesta que éste presente.***

Esta definición abre la posibilidad de la formación del empleado para el manejo de conflicto o altas demandas de trabajo, con el fin de bajar los niveles de ansiedad y generar respuestas asertivas que no desencadenen en fatiga crónica.

Diseño del instrumento

De acuerdo con Martínez (2009), se utiliza la disciplina conocida como psicometría para medir empíricamente variables no físicas, utilizando la escala de Lickert para medir frecuencia de la conducta, y escalas multidimensionales para variables sobre las cuales no se puede ejercer ningún control, y que requieren ser medidas para formar constructos que expliquen su comportamiento.

Tabla 1. Items e indicadores del instrumento

Objetivo	Indicador	Item
Medir factores organizacionales	Horario de trabajo	2. Al final de la jornada me siento agotado 4. Trabajar todo el día es una tensión para mi 25. Tengo tiempo libre para relajarme
	Condiciones de trabajo	24. Las condiciones de mi puesto de trabajo son adecuadas (iluminación, ventilación, nivel de ruido)
	Carga cognitiva	30. Mi trabajo requiere elevada exigencia mental 37. Mi trabajo es repetitivo
	Clima y estructura organizacional	15. Mi supervisor me apoya en las decisiones que tomo 16. Soy irónico con algunos compañeros de trabajo 17. La información se transmite efectivamente en mi organización 26. Trato con indiferencia a mis compañeros de trabajo 38. Me gusta el ambiente y el clima de mi trabajo
	Productividad	33. Mantengo mi nivel de productividad durante toda la jornada de trabajo 35. Cumplo con los niveles de productividad fijados para mi trabajo
	Ambigüedad del rol	21. Recibo instrucciones claras para realizar mi trabajo 28. Recibo instrucciones de varios jefes
	Toma de decisiones	1. Tengo flexibilidad y libertad en mi trabajo
	Aptitud física	8. Me siento cansado físicamente por mi trabajo 22. Ha estado de reposo médico durante el último año 31. Mi trabajo requiere de buena aptitud física
	Capacidad de control	5. Gracias a mis cualidades y recursos puedo superar situaciones imprevistas 6. Puedo resolver de manera eficaz los problemas que surgen en mi trabajo 20. En el trabajo siento que estoy al límite de mis posibilidades 27. Cuando tengo un inconveniente permanezco tranquilo 29. Realizo mi trabajo a un ritmo relajado 32. Tengo posibilidad técnica de hablar mientras realizo mi trabajo
	Circunstancias familiares	19. La dedicación a mi trabajo me limita para compartir con mi familia y amistades 25. Tengo tiempo libre para relajarme
	Carga emocional	3. Estoy cansado cuando me levanto por las mañanas y tengo que enfrentarme a otro día de trabajo 7. Estoy desgastado emocionalmente por mi trabajo 9. Contribuyo efectivamente a lo que hace mi organización 10. He perdido entusiasmo por mi trabajo 11. En mi opinión soy bueno en mi puesto 12. Me encuentro con mucha vitalidad 18. Estoy emocionalmente agotado por mi trabajo 23. No se valora el resultado de mi trabajo
	Autorealización	13. Me estimula conseguir objetivos en mi trabajo 14. Dudo de la trascendencia y valor de mi trabajo 34. Mi interés por el desarrollo profesional es actualmente muy escaso
	Salud	36. El trabajo que realizo repercute en mi salud personal 39. Últimamente me encuentro más fatigado o cansado de lo normal

La relación entre los ítems formulados para el instrumento y los indicadores o variables tomadas como referencia para la sección de aspectos psicosociales y de organización, se muestran en la tabla 1.

DISCUSIÓN

Al analizar los resultados de la aplicación del instrumento, se observa que los ítems con mayor ponderación son: 2,4,7,8,10,15,18,24,28,30,36,37 y 39, con valores entre 4 y 5 de la escala de Lickert, los cuales reflejan altos niveles de agotamiento, tanto físico como emocional, en conjunción con la percepción de condiciones inadecuadas de trabajo, ambigüedad de las directrices y efectos negativos sobre el estado de salud. Estos resultados se confirman al interpretar los ítems con menor ponderación: 5,6,11,12 y 35, los cuales refieren que el personal percibe que no puede superar los imprevistos, le falta vitalidad, realiza trabajos repetitivos y no cumple con los niveles de productividad. Sin embargo, según los registros de la empresa, se ha mantenido el nivel de producción en 45 unidades mensuales sin variación sustancial. Estos resultados infieren que se puede estar haciendo uso de mayores recursos de los necesarios para mantener los mismos niveles de producción, y con alto nivel de desgaste presente en el proceso. La participación de los ítems restantes y su respectiva influencia en las dimensiones, se presenta de forma matemática en las combinaciones de variables encontradas (cada ítem se identifica utilizando su numeración como subíndice de X).

Asimismo, se encuentra que los resultados guardan significativa relación con trabajos repetitivos y el tipo de remuneración, mas no necesariamente con el nivel de atención, ni con la percepción sobre el estado de salud del trabajador.

Para definir las dimensiones del estudio se usó como método de extracción el análisis de componentes principales, el cual presenta aplicación directa sobre el conjunto de variables, a las que se considera en bloque, sin necesidad de comprobar la normalidad de la distribución ni los supuestos multivariantes.

Los resultados arrojan que ocho (8) componentes o factores (grupo de variables) explican el 97,215% de la varianza total. Por otra parte, al rotar los factores para buscar su mejor ajuste a través del método de normalización varimax con kaizer, la rotación converge con 9 iteraciones, encontrando que la percepción del personal sobre el desgaste laboral se define como se muestra a continuación (Para cada definición se muestra la combinación de variables asociadas):

C1= Equilibrio trinomial (físico-mental-emocional) = agotamiento físico y emocional al realizar la labor, donde la capacidad de control del individuo, el clima y la estructura organizacional, la claridad de las directrices, el reconocimiento del trabajo y el horario, permiten o no superar el grado de fatiga.

$$C1 = 0.969 X_{18} + 0.95 X_8 + 0.945 X_4 + 0.886 X_7 - 0.864 X_6 + 0.857 X_{15} + 0.846 X_2 + 0.839 X_{39} + 0.771 X_{10} + 0.712 X_3 - 0.665 X_{38} + 0.6 X_{21} + 0.513 X_{17} + 0.643 X_{14}$$

C2= Adaptación al trabajo = se refiere a la forma en que la persona armoniza con su puesto de trabajo, cómo clasifica la carga cognitiva, la claridad de las instrucciones, la comunicación efectiva y la interacción con los compañeros.

$$C2 = 0.558 X_{21} - 0.984 X_{22} + 0.932 X_{37} - 0.876 X_{23} + 0.819 X_{36} + 0.781 X_{17} - 0.657 X_{16}$$

C3= Carga laboral = se refiere tanto a la exigencia mental como física del puesto de trabajo.

$$C3= -0.938 X_{30} + 0.938 X_{32} + 0.936 X_{31} + 0.925 X_{33} + 0.504 X_{11}$$

C4= Control de exigencias = se refiere a la capacidad que presente el individuo para el manejo de emociones y recursos.

$$C4= 0.937 X_{27} + 0.925 X_{29} + 0.713 X_{24} - 0.71 X_{26} - 0.563 X_{34}$$

C5= Contribución a la organización = libertad de decisión y acción, así como sentimiento de pertenencia hacia la organización.

$$C5= -0.503 X_3 + 0.947 X_9 + 0.936 X_1 + 0.741 X_{13} + 0.579 X_{34} - 0.545 X_{28}$$

C6= Disposición al trabajo = visión enfocada hacia el trabajo y de manejo de las situaciones.

$$C6= 0.59 X_{13} + 0.928 X_5 + 0.886 X_{25} - 0.69 X_{14}$$

C7= Aptitud laboral = capacidad para efectuar la labor encomendada.

$$C7= 0.678 X_{35} + 0.541 X_{11}$$

C8= Armonía interpersonal = fraternidad en las relaciones interpersonales.

$$C8= -0.523 X_{38} + 0.574 X_{16} - 0.594 X_{12}$$

Los componentes encontrados muestran un espectro más amplio y acorde para realizar estudios a nivel industrial, ya que las adaptaciones de los instrumentos existentes en dicho sector, no dan evidencia del nivel real de desgaste laboral.

Cabe destacar que estos resultados corresponden a una primera aproximación a un modelo que identifique los niveles de desgaste en el sector industrial, que pudieran ser correlacionados, además, con la variable productividad, lo cual corresponde a la segunda etapa de investigación que actualmente se encuentra en desarrollo.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Los factores clave identificados para la construcción del instrumento fueron: Horario de trabajo (duración y turno), Condiciones de trabajo (iluminación, ruido, temperatura), Características individuales y familiares (Edad, sexo, estado civil, aptitud física, nivel de formación, número de hijos), Demanda cognitiva (complejidad, atención, apremio de tiempo), Capacidad de control, Clima y estructura organizacional (relación con el mando, comunicación), Toma de decisiones, Ambigüedad del rol, Antigüedad en el puesto, Nivel de productividad requerido, Aspectos psicosociales (iniciativa, relaciones interpersonales, satisfacción laboral).

Las dimensiones se definen como: C1=Equilibrio trinomial (físico-mental-emocional), C2=Adaptación al trabajo, C3=Carga laboral, C4=Control de exigencias, C5= Contribución a la organización, C6=Disposición al trabajo, C7=Aptitud laboral, C8=Armonía interpersonal, las cuales se muestran mejor adaptadas al ámbito industrial, considerando en ellas factores clave de funcionamiento.

El indicador de circunstancias familiares no presentó valores significativos para ser incluido dentro de los factores estructurados, pudiendo interpretarse que para la muestra en estudio

no se ve afectado de manera determinante por el mismo. Se evidencia la participación de variables comunes para diferentes componentes; esto demuestra una sinergia multifactorial dentro de un sistema complejo e interactuante, que determina la disposición de cada individuo para realizar la labor encomendada.

La utilización de este instrumento para determinar los factores de riesgo y/o estresores desencadenantes del desgaste laboral en el capital humano de una organización, permitirá tomar acciones preventivas para el resguardo del mismo, promoviendo así un área de interés en el sector industrial, que contribuye con la administración de las funciones del personal.

REFERENCIAS

BALSEIRO, L. El síndrome de Burnout. Como Factor de Riesgo Laboral en el Personal de Enfermería. México: Trillas, 2010. 176p. ISBN 978-607-17-0480-1.

BALESTRINI, M. Cómo se Elabora el Proyecto de Investigación. 5ta Edición. Venezuela: BL Consultores Asociados, 2001. 248 p. ISBN 980-6293-03-7.

BARRIOS, M. Categorización del Desgaste Laboral en una Unidad de Negocio. Universidad, Ciencia y Tecnología. 2012, vol. 16. no 63. pp. 142-148.

BARBADO, F. et al. El síndrome de fatiga crónica y su diagnóstico en Medicina Interna. Anales de la Medicina Interna. 2006, vol. 23, no 5, pp. 238-244.

FREUDENBERGER, H. El Estrés y el agotamiento, y sus Implicaciones en el Medio Ambiente de Trabajo. En: Organización Internacional del Trabajo, Enciclopedia de Salud y Seguridad en el Trabajo. 3ra Ed. Madrid: Ministerio del Trabajo y Asuntos Sociales, 2001. pp. 5.17-5.19.

GIL-MONTE, P. El Síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout). Factores, Antecedentes y Consecuentes. En: Gil-Monte, p; Salanova, M.; Aragón, J.; Schaufeli (compiladores), Jornada El síndrome de Quemarse por el Trabajo en Servicios Sociales. 2006, Madrid: Diputación de Valencia. pp. 11-25.

GRANDJEAN, E. Fatiga General. En: Organización Internacional del Trabajo. Enciclopedia de Salud y Seguridad en el Trabajo. 3ra Ed. Madrid: Ministerio del Trabajo y Asuntos Sociales. 2001. P 29.39-29.44.

HURTADO, J. Metodología de la Investigación Holística. 3ra Ed. Venezuela: Editorial Fundación Sypal, 2000. 638p. ISBN 980-6306-06-6.

MARTÍNEZ, J. Teoría de la Respuesta al Ítem. En: PEREZ, H. Estadísticas para las Ciencias Sociales, del comportamiento y de la salud. Compilación (2009). 3ra Ed. Mexico: Cangage Learning Editores, 2009. pp. 601-617.

MASLACH, C., and JACKSON, S. The Measurement of Experienced Burnout. Journal of Occupational Behaviour; 1981, vol 2, pp. 99-113.

MARTÍN, J., et al. Relación entre Factores Psicosociales Adversos, evaluados a través del Cuestionario Multidimensional Decore, y Salud Laboral Deficiente. Psicothema, 2007, vol. 19, no.1, pp. 95-101.